

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION
D'EMPLOI-QUÉBEC BAS-SAINT-LAURENT**

REGARD SUR L'ANNÉE 2009-2010

**DIRECTION DE LA PLANIFICATION, DU PARTENARIAT
ET DES SERVICES AUX ENTREPRISES**

MARS 2011

Produit par :
Direction de la planification, du partenariat
et des services aux entreprises
Emploi-Québec
Direction régionale du Bas-Saint-Laurent
350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Téléphone : 418 723-5677
Télécopieur : 418 722-4856

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	5
L'ORGANISATION EMPLOI-QUÉBEC.....	5
LES RESSOURCES RÉGIONALES	6
2009 : LA CRISE ÉCONOMIQUE TOUCHE LE BAS-SAINT-LAURENT.....	6
DES RÉALISATIONS.....	7
1. ATTÉNUANT LES EFFETS DE LA RÉCESSION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS ET DES ENTREPRISES	
2. FAVORISANT LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI	
3. CONTRIBUANT À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES	
4. LUTTANT CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE	
5. AMÉLIORANT LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS	
LES ENJEUX SECTORIELS.....	12
1. AGROALIMENTAIRE	
2. INDUSTRIE FORESTIÈRE	
3. MÉTALLURGIE	
4. CONSTRUCTION	
5. COMMERCE ET SERVICES	
6. TOURISME, HÉBERGEMENT ET RESTAURATION	
7. TRANSPORT	
8. SANTÉ ET ASSISTANCE SOCIALE	
9. TOURBE, SECTEUR MARITIME ET BIOTECHNOLOGIES MARINES	
10. CULTURE ET IMMIGRATION	
LES INDICATEURS DE RÉSULTATS.....	16
LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2009-2010.....	18

PRÉAMBULE

C'est avec plaisir que nous vous présentons le Rapport annuel de gestion 2009-2010 d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent. Ce rapport rend compte à la fois des résultats des services publics d'emploi et de ceux des services de solidarité sociale. Les réalisations qui apparaissent dans ce rapport sont issues d'une approche partenariale réussie, notamment avec le Conseil régional des partenaires du marché du travail du Bas-Saint-Laurent dont l'engagement se situe plus particulièrement sur les résultats des services publics d'emploi.

Le contenu du présent rapport relève de la responsabilité de la Direction régionale d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent. Cet exercice impose donc l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de compte relativement aux attentes inscrites dans le Plan d'action annuel d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent pour 2009-2010.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente des résultats significatifs de ses interventions au cours de l'exercice 2009-2010.

L'ORGANISATION EMPLOI-QUÉBEC

En tant qu'agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, la pauvreté et l'exclusion dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent s'assure de la réalisation de cette mission dans le respect des particularités régionales.

Les interventions d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent s'inscrivent dans la perspective selon laquelle l'emploi est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. L'agence Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population à l'égard du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

En plus des services universels d'information sur le marché du travail, d'accueil et d'évaluation de l'employabilité et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Les services offerts par Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins de même que l'aide et l'accompagnement offerts aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

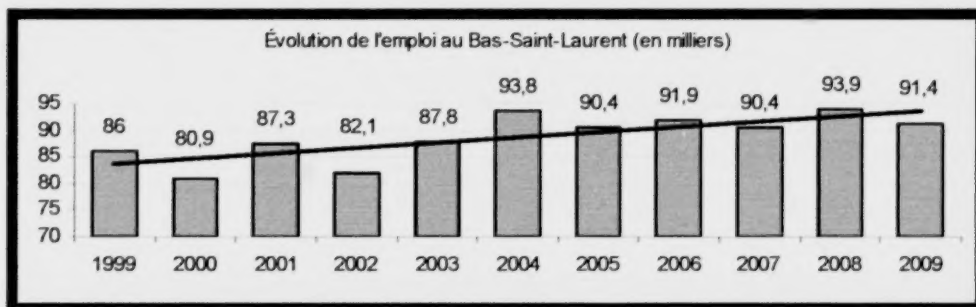
LES RESSOURCES RÉGIONALES

Au cours de l'exercice 2009-2010, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent a pu compter sur :

- un effectif total de 166,5 personnes¹, dont 10 gestionnaires;
- un réseau composé d'une direction régionale située à Rimouski et de huit centres locaux d'emploi, soit un par territoire de municipalité régionale de comté (MRC);
- un réseau de partenaires de services pour réaliser des activités ou des services préalablement définis :
 - les centres locaux de développement (CLD) pour la réalisation des ententes concernant la mesure Soutien au travail autonome
 - les carrefours jeunesse-emploi (CJE) pour le programme Jeunes en action
 - les ressources externes en employabilité pour la réalisation des Services d'aide à l'emploi, des Projets de préparation à l'emploi, des Mesures de formation volet Entreprises d'entraînement et des Initiatives ciblées pour les travailleurs âgés (en 2009-2010, 43 ententes de services ont été conclues avec 17 organismes)
 - les commissions scolaires et les cégeps pour la Mesure de formation volet Individus;
- des dépenses totales de l'ordre de 34,1 millions de dollars pour le financement des mesures d'emploi ainsi réparties :
 - 21,2 millions de dollars versés aux entreprises et aux organismes ayant conclu une entente avec Emploi-Québec, soit 62,2 %
 - 12,9 millions de dollars versés directement aux individus ayant participé aux différentes mesures d'aide à l'emploi, soit 37,8 %
- le transfert des services de solidarité sociale² qu'elle administre.

2009 : LA CRISE ÉCONOMIQUE TOUCHE LE BAS-SAINT-LAURENT

De 2008 à 2009, la récession entraîne une baisse de l'emploi au Québec de l'ordre de 37 500 emplois, soit une diminution de 1 %. Durant cette période, la population active croît pourtant de 0,3 %, générant ainsi une hausse du taux de chômage qui passe de 7,2 % à 8,5 %.



Depuis les dix dernières années, le marché de l'emploi au Bas-Saint-Laurent ne cesse de s'améliorer. La tendance est à la hausse, atteignant 93 900 emplois en 2008.

¹ Équivalents à temps complet.

² Correspondent essentiellement aux prestations auxquelles ont droit les ménages ou les individus en vertu de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* et de son règlement d'application.

En 2009, la région n'échappe toutefois pas à la crise et voit son nombre d'emplois reculer de 2,5 %, ce qui représente une perte de 2 500 emplois. Malgré ces pertes, le marché de l'emploi demeure en bonne position, la situation étant encore supérieure à celle observée au début des années 2000. Dans la région, ce sont autant les emplois à temps plein que les emplois à temps partiel qui sont touchés. Contrairement à l'ensemble du Québec, la population active varie dans la même proportion que l'emploi, indiquant le retrait des travailleurs du marché de l'emploi.



En 2009, le taux de chômage s'établit à 9,2 %, en hausse de 0,5 point de pourcentage. Ce taux demeure tout de même inférieur à la moyenne des dix dernières années qui se situe à 9,6 %.

Principaux indicateurs du marché du travail, Bas-Saint-Laurent et ensemble du Québec

	Bas-Saint-Laurent			Ensemble du Québec		
	2009	2008	Var (%)	2009	2008	Var (%)
Population de 15 ans et plus (000)	167,6	167,5	0,1	6 437,0	6 372,1	1,0
Population active (000)	100,7	102,9	-2,1	4 199,4	4 184,9	0,3
Emplois (000)	91,4	93,9	-2,7	3 844,2	3 881,7	-1,0
Chômeurs et chômeuses (000)	9,3	9,0	3,3	355,2	303,3	17,1
Taux de chômage (%)	9,2	8,7		8,5	7,2	
Taux d'activité (%)	60,1	61,4		65,2	65,7	
Taux d'emploi (%)	54,5	56,1		59,7	60,9	

La reprise économique se fait attendre au début de l'année 2010, le niveau d'emploi demeurant faible jusqu'au printemps. Le taux de chômage s'élève d'ailleurs à plus de 10 %.

DES RÉALISATIONS

1. ATTÉNUANT LES EFFETS DE LA RÉCESSION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS ET DES ENTREPRISES

En 2009-2010, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent porte une attention particulière à l'évolution de la conjoncture économique, de même qu'à la situation du marché du travail et des bassins de clientèles. Grâce au Pacte pour l'emploi Plus, ce sont 4,9 millions de dollars supplémentaires qui sont investis dans la région afin de soutenir l'ensemble des entreprises et clientèles visées par la crise. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent mise sur les mesures et services liés à la récession dans le but d'en atténuer les effets sur les travailleurs et les entreprises de la région.

Alors que 5 269 prestataires d'assurance-emploi sont ciblés pour participer aux mesures d'Emploi-Québec, ce sont plutôt 5 579 personnes qui en bénéficient en 2009-2010, soit 105,9 % de la cible. Parmi ces nouveaux participants, 1 912 sont de retour en emploi après l'intervention d'Emploi-Québec, ce qui représente 101,5 % de la cible fixée à 1 884. La région élargit entre autres le Programme de soutien financier pour les travailleurs licenciés de l'industrie forestière à tous les secteurs d'activité, en plus de mettre en place le nouveau Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement.

Alors que la région subit les effets de la récession économique, les conseillers des services aux entreprises de la région orchestrent auprès des entreprises l'approche PRO-EMPLOI, ce qui se traduit notamment par :

- le renforcement des mécanismes de veille et d'accompagnement des entreprises ainsi que la production de rapports de suivi de situation;
- la tenue de rencontres régulières avec les partenaires locaux visant l'identification rapide des besoins des entreprises de la région, le tout s'illustrant par des activités de réseautage³ réunissant les professionnels des ministères et organismes offrant une aide-conseil, technique ou financières aux entreprises;
- le recours au programme de Soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique (SERRÉ) permettant de soutenir 34 entreprises de la région et d'éviter 732 licenciements, pour un investissement de près de 1,7 millions de dollars;
- la mise en place de la ligne PRO-EMPLOI permettant aux entreprises d'établir un contact direct avec Emploi-Québec dès qu'elles ressentent un problème dû à la conjoncture économique.

En collaboration avec ses partenaires, Emploi-Québec soutient 490 entreprises, ce qui représente un dépassement de 3,8 % de la cible fixée à 472 entreprises nouvellement aidées.

2. FAVORISANT LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI

Dans le but de favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes, Emploi-Québec mise sur trois éléments : les services d'emploi universels, les services d'employabilité et les services aux prestataires et aux personnes licenciées.

Des efforts soutenus sont faits en ce qui a trait aux salles multiservices, notamment la mise à jour des outils mis à la disposition de la clientèle, l'augmentation de la présence d'un agent en salle multiservices et la dispensation de séances d'information sur l'utilisation des outils papiers et électroniques. En collaboration avec les ressources externes en employabilité, des visites des salles multiservices sont organisées pour la clientèle.

La promotion de l'Information sur le marché du travail et du Placement en ligne est faite auprès de clientèles diverses (entreprises, agents de développement ruraux, conseillers d'orientation) dans un constant souci de les supporter dans la sélection et le recrutement de personnel. C'est notamment par le biais d'annonces dans les médias, de contacts directs, de séances d'information et de kiosques dans les salons de l'emploi que les entreprises, organismes et citoyens de la région sont sensibilisés aux possibilités offertes par les services en ligne. Des

³ Rivière-du-Loup pour le secteur Ouest et La Mitis pour le secteur Est.

efforts sont aussi consacrés au renforcement de l'utilisation du Répertoire des entreprises auprès des Centres locaux d'emploi et des Centres locaux de développement en prévision du placement rapide de la clientèle.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre et dans l'esprit du Pacte pour l'emploi, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent fait les efforts nécessaires pour rejoindre le plus grand nombre possible de clientèles et ainsi constituer un plus large bassin de main-d'œuvre répondant aux besoins des entreprises. Dans ce cadre, des stratégies sont mises en œuvre en collaboration avec différentes instances locales et régionales, et ce, à l'égard de plusieurs clientèles :

- les personnes handicapées;
- les jeunes;
- les personnes immigrantes;
- les femmes;
- les personnes judiciairisées;
- les travailleurs âgés de 45 ans et plus.

En 2009-2010, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent accueille le projet pilote pour l'implantation du continuum de services dans un Centre local d'emploi (CLE)⁴. Dans ce contexte, l'ensemble des processus sont revus afin d'assurer une prise en charge rapide de la clientèle.

Des sessions de groupe ayant pour thème la valorisation du travail sont organisées pour les prestataires de l'aide financière dans le but de les mobiliser et de les mettre en mouvement. En 2009-2010, ce sont 2 657 prestataires de l'aide financière qui participent à une intervention d'Emploi-Québec, soit 110,3 % de la cible. De ce nombre, 963 personnes intègrent le marché du travail. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent signe 43 ententes avec ses ressources externes en employabilité, ce qui permet de rejoindre 2 772 participants.

D'une part, la mise en place d'un projet Saveurs ajoutées dans la région⁵ permet de rejoindre une clientèle plus défavorisée en développant son potentiel d'employabilité. D'autre part, trois Centres locaux d'emploi de la région⁶ mettent en place des équipes tactiques qui assurent un accompagnement soutenu auprès des jeunes. Enfin, c'est en 2009-2010 que s'active le processus de reconnaissance comme entreprise d'insertion de l'entreprise Livr'Avenir⁷.

3. CONTRIBUANT À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES

Les champs d'intervention préconisés par Emploi-Québec en 2009-2010 couvrent l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins du marché du travail et l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines des entreprises.

⁴ Rivière-du-Loup.

⁵ Témiscouata.

⁶ Matane, Rimouski-Neigette et Témiscouata.

⁷ Témiscouata.

Emploi-Québec participe activement aux travaux de la Table interordres d'éducation du Bas-Saint-Laurent. À cet effet, elle collabore à l'élaboration du Plan de rapprochement de la formation professionnelle et technique et à une étude prospective de l'évolution des domaines professionnels. Un colloque ayant pour thème l'étude intitulée « Prospectives du marché du travail dans le Bas-Saint-Laurent » se tient d'ailleurs en avril 2010 et y sont alors présentés les résultats de cette démarche d'envergure unique au Québec.

Des partenariats sont également conclus avec certaines commissions scolaires de la région dans le but d'accompagner et d'encadrer les personnes en formation afin d'augmenter leur taux de réussite, que ce soit dans de courtes formations sur mesure, des Attestations d'études professionnelles et d'études collégiales ainsi que dans des projets de Diplôme d'études collégiales d'une durée de deux ans (en soins infirmiers)⁸.

Grâce à l'ouverture rendue possible par le Pacte pour l'emploi Plus, l'accessibilité à la formation de base est élargie, rejoignant ainsi 1 546 nouveaux participants à ces activités, soit un dépassement de 31,2 % de la cible. Des efforts particuliers sont également faits auprès d'entreprises ciblées pour la mise en place du Programme d'apprentissage en milieu de travail, le tout en collaboration avec les comités sectoriels.

Des formations adaptées sont mises en place dans le but de soutenir des entreprises oeuvrant dans des secteurs émergents, notamment l'éolien⁹. Considérant le phénomène de plus en plus présent de la rareté de la main-d'œuvre qualifiée, les entreprises de la région sont sensibilisées aux avantages d'embaucher et de maintenir en emploi les travailleurs expérimentés, soit ceux âgés de 45 ans et plus.

C'est en 2009-2010 que sont initiées des séances de formation en gestion des ressources humaines s'adressant à des regroupements de petites et moyennes entreprises ayant des besoins communs dans ce domaine¹⁰. Ce type d'intervention favorise les échanges entre les entreprises et maximise les efforts alloués à la formation. De plus, des colloques en gestion des ressources humaines sont organisés à l'intention des entreprises¹¹.

Une enquête est réalisée sur l'évolution des besoins de relève entrepreneuriale et de main-d'œuvre des entreprises locales, et ce, en collaboration avec le Centre local de développement, la Société d'aide au développement de la collectivité, le Carrefour jeunesse-emploi et la Commission scolaire¹². Un plan d'action doit d'ailleurs voir le jour pour donner suite à cette démarche proactive.

Enfin, les Centres locaux d'emploi de toutes les MRC font la promotion du programme SERRÉ qui permet de soutenir les entreprises de la région aux prises avec des risques de ralentissement économique.

⁸ La Matapédia.

⁹ Matane.

¹⁰ Kamouraska.

¹¹ Rivière-du-Loup et Témiscouata.

¹² La Mitis.

4. LUTTANT CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

Pour Emploi-Québec, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale passe prioritairement par l'emploi, d'où les efforts mis en place pour favoriser l'intégration au marché du travail des personnes prestataires de l'aide de dernier recours.

L'indicateur retenu pour évaluer les réalisations d'Emploi-Québec en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est donc le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours. En 2009-2010, ce sont 1 049 personnes qui cessent de recevoir une aide financière puisque, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, elles se retrouvent en emploi.

Emploi-Québec reçoit 2 662 nouvelles demandes d'aide financière au cours de l'année. En plus de rendre une décision sur l'admissibilité de ces personnes, Emploi-Québec doit assurer le versement mensuel d'une aide financière à plus de 8 705 ménages de la région qui ne peuvent subvenir seuls à leurs besoins.

Pendant l'année financière 2009-2010, 123 nouvelles personnes bénéficient des services d'aide et d'accompagnement offerts aux prestataires d'une aide financière qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi en raison de contraintes plus ou moins sévères à l'emploi. C'est notamment par la mise en place de plateaux de travail, par exemple Les Maraîchers du cœur¹³ et L'Ébénisterie du cœur¹⁴, qu'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent accompagne sa clientèle dans une démarche de préemployabilité. Le recours au Programme d'aide et d'accompagnement social constitue un autre moyen pour desservir cette clientèle.

De plus, ce sont 329 jeunes adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours qui participent au programme Alternative jeunesse visant à les soutenir, sur une base volontaire, et à les encourager à réaliser des activités leur permettant d'acquérir et de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale se concrétise également par la participation active des Centres locaux d'emploi de la région aux comités touchant la mise en œuvre du plan de diversification de développement dans le but de supporter les municipalités dévitalisées. Le Bas-Saint-Laurent, rappelons-le, compte 42 municipalités dévitalisées, ce qui représente 36,8 % de l'ensemble des municipalités du territoire (au nombre de 114).

Le Bas-Saint-Laurent est l'hôte d'un projet unique au Québec : l'implantation de la démarche COSMOSS, l'acronyme signifiant Communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé. COSMOSS est un regroupement volontaire de partenaires multisectoriels (ministères et organismes) qui partagent un constat des difficultés rencontrées par les jeunes et qui s'engagent à concrétiser une démarche de collaboration et de continuité de services pour améliorer le parcours des jeunes vivant en contexte de vulnérabilité. Dans ce cadre, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent participe activement aux travaux des comités servant

¹³ Kamouraska, La Matapédia et Rimouski-Neigette.

¹⁴ Kamouraska et La Matapédia.

à mettre en œuvre la démarche COSMOSS¹⁵, le tout dans un souci de favoriser l'intégration socioprofessionnelle et la résolution de problématiques pouvant, à court, moyen ou long terme, devenir des contraintes plus ou moins sévères à l'emploi.

5. AMÉLIORANT LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent vise toujours à accroître l'efficacité de ses interventions et mise ainsi sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de services suivant les besoins de sa clientèle. Cette préoccupation témoigne du souci qu'a l'agence d'assurer un niveau élevé de qualité des services tout en gérant de façon responsable les fonds publics.

Dans le cadre de la mise en place du continuum de services, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent fait évoluer l'organisation du travail vers une nouvelle vision organisationnelle, notamment par la gestion du changement, la mobilisation et la formation du personnel. Cette vision vise à assurer une meilleure articulation des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale.

Concrètement, la nouvelle vision organisationnelle prend forme à l'aide de plusieurs initiatives :

- l'implication des gestionnaires dans la prise de décision et la mise en place de comités de travail afin de s'approprier les changements et les intégrer à la réalité régionale;
- la réalisation d'un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre;
- la répartition équitable des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles;
- la consolidation du service d'Accueil, d'évaluation et de référence;
- l'appropriation par toutes les équipes de travail.

L'amélioration de la prestation de services passe également par le renforcement de la collaboration avec des partenaires d'Emploi-Québec autour d'objectifs communs axés sur l'intégration sociale et l'intégration au marché du travail. Dans ce contexte, les partenaires sont :

- les intervenants économiques et éducationnels (ententes partenariales, plans d'action et stratégies interpellant Emploi-Québec);
- la Table interordres d'éducation (adéquation formation-emploi);
- les instances impliquées dans la démarche COSMOSS;
- les ressources externes en employabilité (complémentarité des services);
- les commissions scolaires (accompagnement de la clientèle en formation).

LES ENJEUX SECTORIELS

Conformément aux attentes de la Commission des partenaires du marché du travail et considérant la nécessité d'une intervention appropriée selon les ressources disponibles, le Plan d'action régional d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent pour l'exercice 2009-2010 souligne la nécessité

¹⁵ À ce titre, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent souscrit à la démarche COSMOSS par le biais d'ententes totalisant 21 000 \$ pour l'année financière 2009-2010.

d'intervenir à l'égard d'enjeux sectoriels et territoriaux pour la région. Pour chacun des secteurs d'activités, quelques exemples des interventions d'Emploi-Québec sont présentés ici.

1. AGROALIMENTAIRE

Dans le secteur de la transformation des aliments, les besoins de main-d'œuvre sont très difficiles à combler. Des interventions sont mises en œuvre conjointement avec le comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire, alors que le Conseil régional des partenaires du marché du travail souhaite une valeur ajoutée aux actions régionales axées sur la valorisation, l'attraction et le renforcement de la formation en entreprise.

En 2009-2010, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent participe à l'Entente spécifique sur la mise en œuvre du plan stratégique en agroalimentaire. Le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) est mis en place dans les métiers touchant la production laitière et porcine. De plus, des formations sont dispensées en acériculture¹⁶ ainsi qu'en hygiène et salubrité (en lien avec la nouvelle réglementation du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)). Enfin, le recours à la mesure de Soutien au travail autonome (STA) permet de supporter la relève agricole pour l'acquisition de fermes ou le transfert intergénérationnel¹⁷.

2. INDUSTRIE FORESTIÈRE

Dans ce secteur d'activité, le Bas-Saint-Laurent subit les effets de la crise de l'industrie du bois d'œuvre et des incertitudes qui planent sur les papetières. La nécessité se situe autour de l'apprentissage et de la valorisation de la formation dans les métiers de l'industrie forestière,

En 2009-2010, Emploi-Québec met notamment en place un projet visant à favoriser le maintien en emploi des travailleurs plus expérimentés (âgés de 60 ans et plus) par un projet de bonification salariale horaire¹⁸. Des interventions sont nécessaires au niveau de la formation et du renouvellement de la main-d'œuvre de papetière¹⁹.

3. MÉTALLURGIE

C'est un ensemble de secteurs industriels qui, dans la région, génèrent une forte demande de soudeurs et de travailleurs spécialisés dans la fabrication métallique. L'émergence de chantiers de construction dans le secteur éolien et la fabrication des composantes qui s'y rattachent renforce cette demande.

Pour une deuxième année, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent soutient l'implantation d'un Centre national de formation en métallurgie en apportant une aide financière à la table de concertation²⁰. Pour une deuxième année également, une entente de formation en soudure au laser se poursuit, et ce, dans le cadre d'un projet économique d'envergure²¹.

¹⁶ Témiscouata.

¹⁷ La Matapédia.

¹⁸ Témiscouata.

¹⁹ Rivière-du-Loup.

²⁰ Kamouraska.

²¹ *Idem*.

4. CONSTRUCTION

La réalisation de travaux d'infrastructures ajoute à la demande de main-d'œuvre dans le secteur de la construction. Plusieurs travailleurs du secteur avancent en âge et on observe des difficultés de recrutement de plus en plus grandes.

Dans la région, deux projets économiques d'envergure sont mis en place pour la formation de nouveaux travailleurs dans ce secteur et au sein d'une entreprise de vérinage qui, avec le concours du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, construit un centre de formation spécialisé dans les travaux de sous-cœuvre²². Des interventions sont également faites auprès d'entreprises de plomberie de la région²³ pour les supporter dans l'amélioration de leurs processus de gestion.

5. COMMERCE ET SERVICES

Le secteur du commerce et des services est en croissance et présente de bonnes opportunités d'intégration au marché du travail. On constate toutefois des difficultés dans le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre puisqu'un grand nombre d'emplois de ce secteur est à temps partiel ou précaire.

En 2009-2010, un gros projet de Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) est mis en place dans la région²⁴ et permet à plus d'une centaine de travailleurs d'être évalués en vue de déterminer la formation manquante pour l'obtention d'un Diplôme d'études professionnelles en Vente et produits de quincaillerie. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent soutient également le projet d'une coopérative de solidarité pour la mise en place d'une entreprise d'économie sociale²⁵.

6. TOURISME, HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

L'industrie touristique a un effet d'entraînement dans les secteurs du commerce et des loisirs de plusieurs communautés. Emploi-Québec, en collaboration avec les associations touristiques régionales, initie plusieurs démarches, notamment sur le plan du développement des ressources humaines et de la saisonnalité des emplois.

En 2009-2010, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent s'implique dans la formation d'employés d'entreprises de restauration²⁶, en plus de poursuivre son entente²⁷ avec l'association touristique de la Gaspésie pour la gestion et la dispensation de formations spécifiques pour ce secteur d'activités. Des achats de formation sont également effectués dans le domaine de l'hygiène et de la salubrité, le tout dans le but de permettre aux entreprises de se conformer aux différentes réglementations en vigueur dans ce secteur.

²² *Idem.*

²³ Rimouski-Neigette.

²⁴ Kamouraska.

²⁵ Matane.

²⁶ Kamouraska et Rimouski-Neigette.

²⁷ La Mitis.

7. TRANSPORT

D'une part, on constate que les entreprises de transport recherchent constamment des conducteurs de camions et, d'autre part, le transport forestier n'est pas à l'abri de la situation qui a cours dans l'industrie forestière.

Pour répondre aux besoins du secteur, des cohortes de formation sont mises sur pied²⁸ pour l'obtention du Diplôme d'études professionnelles en Transport par camion. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent a recours au programme SERRÉ pour la formation et le maintien en emploi de travailleurs²⁹, en plus de soutenir la formation dans le cadre d'un projet d'expansion dans le transport de denrées alimentaires³⁰. Un important travail de support dans le redressement d'une entreprise de ce secteur d'activité est également effectué dans la région³¹.

8. SANTÉ ET ASSISTANCE SOCIALE

Emploi-Québec collabore avec les instances régionales au plan d'action national visant à réduire la problématique de relève et de formation du personnel de ce secteur d'activité. Entre autres, elle réfère des personnes sur les programmes d'assistance aux bénéficiaires et d'assistance familiale aux personnes à domicile en vertu de l'Entente nationale en santé et services sociaux.

Plus particulièrement, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent négocie une entente d'exception pour la formation en soins infirmiers dans le cadre de l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales condensé en deux ans³².

9. TOURBE, SECTEUR MARITIME ET BIOTECHNOLOGIES MARINES

Deux créneaux d'excellence sont identifiés pour la région du Bas-Saint-Laurent : la valorisation de la tourbe et des technologies agroenvironnementales ainsi que les ressources, sciences et technologies marines. La région est notamment dotée de centres spécialisés dans le domaine maritime, soit dans la filière des biotechnologies marines et dans celle des technologies marines.

En 2009-2010, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent soutient des entreprises de la région³³ dans l'élaboration de programmes de formation adaptés à des travailleurs plus expérimentés qui doivent faire face à d'importants changements dans les méthodes de production. D'autres entreprises du créneau tourbe et technologies agroenvironnementales sont également supportées pour le perfectionnement et la mise à niveau des compétences de leurs travailleurs (par le recours à la Mesure de formation et au Programme d'apprentissage en milieu de travail). Des interventions permettant un accompagnement individuel et un *coaching* auprès d'entreprises du créneau marin sont également mises en place³⁴.

²⁸ Témiscouata et Les Basques.

²⁹ Rivière-du-Loup.

³⁰ Kamouraska.

³¹ Rimouski-Neigette.

³² La Matapédia.

³³ Rivière-du-Loup.

³⁴ Rimouski-Neigette.

10. CULTURE ET IMMIGRATION

Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent collabore aux ententes spécifiques régionales de la Conférence régionale des élu(e)s dans ce secteur. Elle participe aux comités de travail favorisant l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi des nouveaux arrivants via le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) et les subventions salariales.

L'exercice 2009-2010 voit le renouvellement de l'entente de formation conclue avec le Conseil de la culture du Bas-Saint-Laurent pour les artistes et artisans. De plus, Emploi-Québec offre du support en gestion des ressources humaines pour les dossiers en culture et également avec des mesures en stabilisation des emplois auprès de plusieurs organismes de la région³⁵.

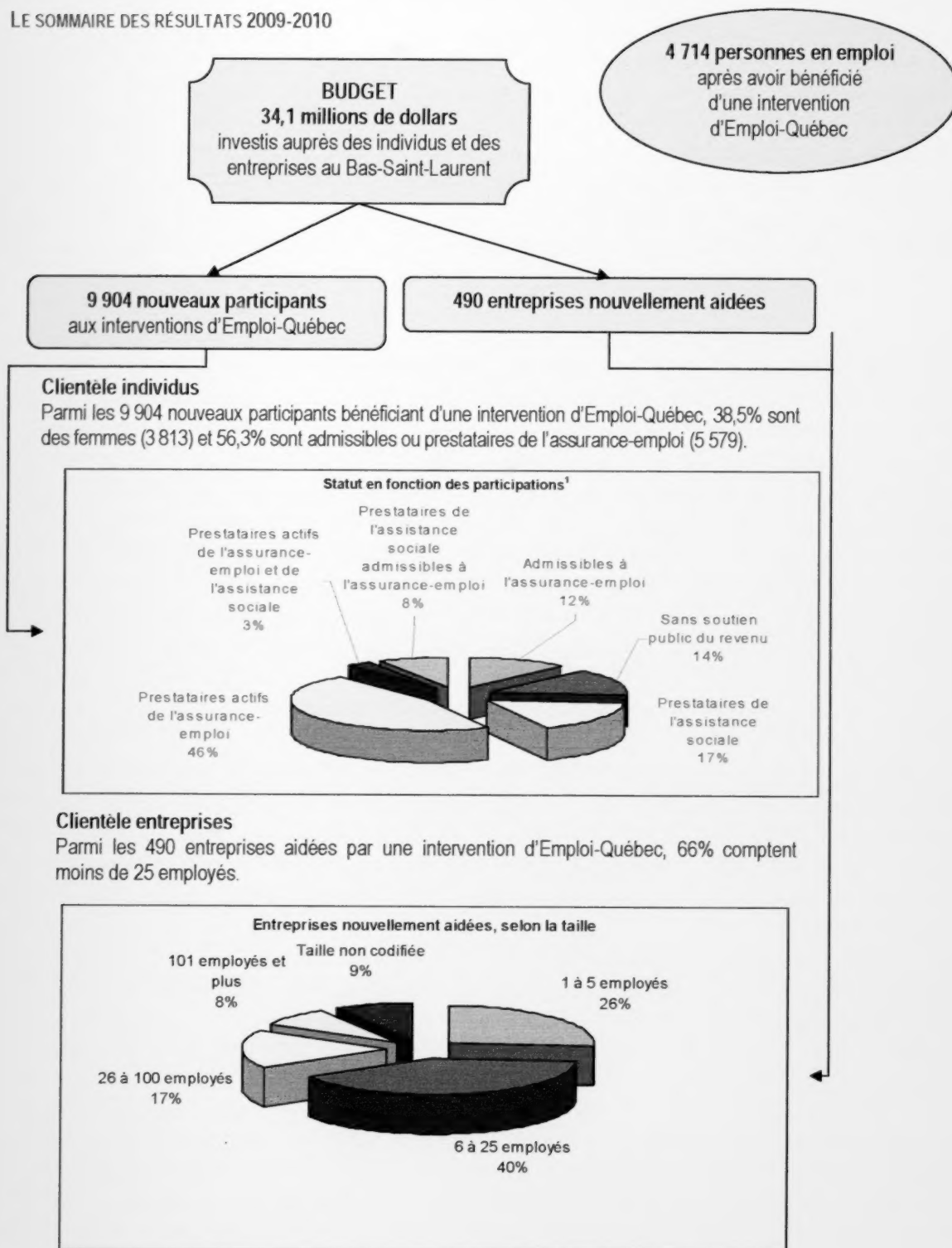
LES INDICATEURS DE RÉSULTATS

Les indicateurs de résultats		Résultats 2007-2008 (taux d'atteinte de la cible)	Résultats 2008-2009 (taux d'atteinte de la cible)	Résultats 2009-2010 (taux d'atteinte de la cible)
ORIENTATION 1 : ATTÉNUER LES EFFETS DE LA RÉCESSION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS ET DES ENTREPRISES				
1	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi	4 754 (117,1%)	5 002 (104,2%)	5 579 (105,9%)
2	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	1 760 (102,9%)	1 677 (111,8%)	1 912 (101,5%)
3	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	6,6 M\$ (92,0%)	6,2 M\$ (106,8%)	9,6 M\$ (124,7%)
ORIENTATION 2 : FAVORISER LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET L'EMPLOI DU PLUS GRAND NOMBRE POSSIBLE DE QUÉBÉCOISES ET DE QUÉBÉCOIS, NOTAMMENT PAR LA PRÉPARATION DES CLIENTÈLES ÉLOIGNÉES À LA REPRISE ÉCONOMIQUE				
4	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	8 167 (100,8%)	9 002 (102,1%)	9 904 (104,7%)
5	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, activités de formation de base	1 288 (117,1%)	1 325 (110,1%)	1 546 (131,2%)
6	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes	89 (84,8%)	84 (64,6%)	117 (121,9%)
7	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'aide financière de dernier recours	2 326 (116,3%)	2 657 (99,5%)	2 657 (110,3%)

³⁵ Rimouski-Neigette.

Les indicateurs de résultats		Résultats 2007-2008 (taux d'atteinte de la cible)	Résultats 2008-2009 (taux d'atteinte de la cible)	Résultats 2009-2010 (taux d'atteinte de la cible)
8	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant au critère de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	74,0% (98,7%)	79,5% (106,0%)	80,9% (107,9%)
9	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	4 657 (107,3%)	4 224 (91,3%)	4 714 (102,7%)
10	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, prestataires de l'aide financière de dernier recours	1 019 (119,9%)	959 (91,3%)	963 (91,7%)
11	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié des interventions d'Emploi-Québec	59,2%	55,9% (115,3%)	53,5% (106,8%)
12	Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié des interventions d'Emploi-Québec	56,0%	53,0% (129,3%)	51,1% (120,0%)
13	Taux d'emploi des personnes prestataires de l'aide financière de dernier recours ayant bénéficié des interventions d'Emploi-Québec	45,6%	44,6% (108,3%)	39,4% (87,8%)
14	Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	3,7 M\$ (129,0%)	3,4 M\$ (102,1%)	3,2 M\$ (82,4%)
ORIENTATION 3 : CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA CAPACITÉ D'ADAPTATION DES ENTREPRISES AUX CHANGEMENTS, NOTAMMENT DÉMOGRAPHIQUES ET COMMERCIAUX				
15	Nombre de nouvelles ententes de qualification (Programme d'apprentissage en milieu de travail)	130 (81,3%)	153 (75,4%)	184 (92,0%)
16	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	407 (141,8%)	473 (119,7%)	490 (103,8%)
ORIENTATION 4 : POURSUIVRE LES ACTIONS VISANT À LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE				
17	Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	1 738 (127,2%)	1 642 (105,5%)	1 541 (91,9%)
ORIENTATION 5 : AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS				
18	Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale	7,6 jours	7,5 jours	6,9 jours
19	Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	23,4%	24,0%	21,8%
20	Ratio des plaintes avec recommandation de modifications (par 1 000 ménages)	1,0	1,6	1,0

LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2009-2010



¹ Il n'y a pas de lien à faire entre les participants et les participations en fonction du statut car un participant peut avoir plus d'une participation.